

Tendance

Par Yves Rivoal

La qualité sur un plateau

Dans un contexte de professionnalisation, de plus en plus d'officines aspirent à obtenir une certification. Au quotidien, la qualité vise à améliorer la satisfaction du patient. Mais pas seulement...

Apops - Fotolia.com

équipe

La démarche qualité Iso 9001 – QMS Pharma®, a le vent en poupe. Elle réunit à ce jour pas moins de 2 036 pharmacies, dont 1 850 sont certifiées. Pour expliquer cette montée en puissance, il faut se plonger dans la méthodologie retenue. Elle s'appuie en effet sur le référentiel de management ISO 9001 qui impose de définir des objectifs et une stratégie, de sécuriser les achats et d'optimiser les ressources humaines. « *Mais pour être certifiées,* rappelle Hélène Marvillet, la présidente de Pharma Système Qualité, *les pharmacies doivent aussi se conformer à un second référentiel, QMS Pharma, qui porte, lui, sur le cœur de métier de pharmacien en abordant des thématiques comme l'accueil, le conseil et la dispensation, la veille technique, les préparations, les commandes…* » Avant de s'attaquer à tous ces items (lire encadré sur le process ci-contre), il faut commencer par dresser un état des lieux via une enquête de satisfaction auprès des clients. C'est ce qu'a fait Pierre-Édouard Poiré, qui a obtenu cette certification il y a trois ans. Les réponses au questionnaire lui ont permis d'identifier un certain nombre de dysfonctionnements, tous traités avec la même méthode. « *Nous rédigeons à chaque fois une fiche de progrès qui décrit le dysfonctionnement, la manière choisie par l'équipe pour corriger le tir ainsi que les indicateurs qui vont permettre d'évaluer l'efficacité de la solution retenue,* confie le titulaire de la pharmacie d'Epluches à Saint-Ouen-l'Aumône (95), à l'enseigne Giphar. *Grâce à cette stratégie, nous avons éliminé 90 % des dysfonctionnements qui généraient de l'insatisfaction chez nos clients.* »

Une meilleure délivrance

Ces procédés peuvent aussi s'appliquer aux cas de comptoir. Titulaire de la pharmacie Principale à Colombes (92), qui est certifiée Iso 9001 – QMS Pharma depuis le mois d'avril dernier, Lionel Echinard a défini un protocole spécifique pour la délivrance. « *La procédure mise en place ne s'impose à personne, mais tout le monde est censé savoir qu'il faut commencer par lire l'ordonnance et vérifier son destinataire avant d'aller chercher les médicaments et de les classer sur le comptoir dans l'ordre de l'ordonnance. Ce n'est que lorsque la posologie est écrite sur les boîtes que l'on appelle le pharmacien ou le préparateur pour le double contrôle que nous effectuons systématiquement au comptoir devant les patients. Une dernière vérification a encore lieu lorsque les médicaments sont placés dans le sac. Nous avons ainsi pour chaque délivrance quatre points de vérification, plus le double contrôle.* »
Un double contrôle qui peut aussi être effectué a posteriori, comme le confirme Martine Costedoat, la responsable qualité du CEIDO, où 52 des 80 pharmacies adhérentes sont certifiées ISO 9001 — QMS Pharma. « *L'application d'un tel protocole se révélant souvent compliquée à mettre en œuvre au moment de la délivrance, nous avons recommandé un double contrôle des ordonnances en fin de matinée et fin d'après-midi afin de pouvoir contacter très vite le patient en cas d'erreur.* » Toujours pour améliorer les pratiques au comptoir, Pierre-Edouard Poiré a conçu un process propre au conseil et à la dispensation. « *Aujourd'hui, même la vente du produit le plus anodin est accompagnée d'un rappel de la posologie et d'une mise en garde sur les effets indésirables.* » Cotitulaire avec sa mère de la pharmacie Réveillon à Albi (81), certifiée ISO 9001 – QMS Pharma depuis 2011, Guillaume Dautézac (adhérent CEIDO) met, lui, l'accent sur l'historique de ses clients. « *90 % de toutes nos ventes, avec ou sans ordonnance, sont enregistrées sous le prénom et le nom du patient, ce qui nous permet de rebondir sur ce qui a été délivré précédemment et de croiser les éventuelles interactions entre les traitements de fond et les demandes d'automédication.* »

Mode d'emploi

Les étapes de la certification

Il faut compter environ un an pour obtenir la certification ISO 9001/QMS Pharma® délivrée suite aux audits de Bureau Veritas Certification. Dans un premier temps, l'officine doit initier une démarche d'auto-diagnostic afin de réaliser un état des lieux de ses points forts et de ses axes de progrès. Une fois ce travail achevé, elle reçoit progressivement un planning mensuel de déploiement, thème par thème, ainsi qu'un manuel qualité incluant les exigences de management (ISO 9001) et les exigences métier (QMS Pharma) opposables aux officines engagées. « *Chaque année, il leur est demandé de réaliser un bilan qualité en ligne reprenant l'intégralité des exigences* », précise Hélène Marvillet, la présidente de Pharma Système Qualité. En parallèle, plus de 680 audits sur site seront réalisés en 2014 par l'association, soit un tiers des engagés chaque année, afin d'assurer le contrôle et de maintenir une bonne visibilité sur le déploiement de la démarche auprès des officines concernées. Enfin, le certificateur indépendant Bureau Veritas Certification réalise chaque année un contrôle sur le terrain auprès d'un échantillon de pharmacies, de l'association et des quatorze groupements impliqués dans la démarche.



Hélène Marvillet
Pharma Système Qualité

Une organisation optimisée

« *Une démarche qualité contribue aussi à améliorer les pratiques managériales et la gestion RH,* comme le rappelle Martine Costedoat. *Lorsque vous déployez des matrices de compétences, des répertoires de tâches et des entretiens individuels d'évaluation, vous êtes en capacité de bâtir un plan de formation en adéquation avec les besoins de développement des collaborateurs et de l'officine et vous optimisez aussi la valeur ajoutée de vos collaborateurs au comptoir.* » Un credo partagé par Pierre-Edouard Poiré, qui reconnaît avoir modifié son mode de management. « *Grâce à la démarche qualité, j'ai appris à déléguer. Résultat : mes collaborateurs sont aujourd'hui beaucoup plus impliqués dans la vie de l'officine. La certification est d'ailleurs pour eux une sorte de fierté, et ils n'hésitent pas à la mettre en avant auprès des patients.* » Histoire d'enfoncer le clou, Pierre-Edouard Poiré affiche aussi la certification sur les comptoirs et dans le point de vente, et le logo de Bureau Veritas figure sur tous les courriers, enveloppes et étiquettes de l'officine. De son côté, Guillaume Dautézac a élaboré un processus pour que l'information circule efficacement au sein de son équipe. « *Chaque responsable de rayon doit effectuer un travail de veille. Lorsqu'il a une information à communiquer, il la transmet d'abord aux pharmaciens cadres, qui font, à leur tour, passer le message aux préparateurs et aux autres membres du personnel. Grâce à ce système d'information, nous avons harmonisé nos pratiques.* »



Grâce à la certification, l'équipe du titulaire Pierre-Édouard Poiré, à Saint-Ouen-l'Aumône (95), a éliminé 90 % des dysfonctionnements, source d'insatisfaction chez ses clients.

Un patient gagnant

Pour Martine Costedoat, lorsqu'une pharmacie se lance dans une démarche qualité, le patient est toujours gagnant. « *D'abord parce qu'il entre dans une pharmacie, a priori organisée et évaluée, avec une équipe compétente et régulièrement formée. Ensuite, parce qu'il bénéficie d'un accueil de qualité, avec une équipe officinale capable de bien comprendre ses besoins et de lui prodiguer un conseil adapté et une orientation efficace.* »

À l'heure du bilan, aucun titulaire ne regrette son investissement, même si l'impact sur l'activité reste difficile à évaluer. Mais pour Lionel Echinard, l'essentiel est ailleurs. « *Je ne me suis pas lancé pour devenir le champion du monde de la qualité. Ce qui m'intéresse, c'est le chemin pour arriver à la certification, c'est d'éviter les erreurs évitables et d'entrer dans une logique d'amélioration continue de nos pratiques. La certification a aussi soudé mon équipe, alors qu'au départ elle ne cachait pas ses réticences. Mais mes collaborateurs se sont rapidement rendu compte qu'en changeant des pratiques simples nous pouvions améliorer l'efficacité et la sécurité de la délivrance.* » Des armes imparables pour défendre le monopole du médicament…

Tendance +

Les groupements vous aident

La qualité, c'est moins compliqué lorsqu'on est accompagné. C'est ce que font les quatorze groupements qui ont adhéré à la démarche de certification mutualisée proposée par Pharma Système Qualité.

Chez Giphar, les 356 adhérents qui y ont souscrit disposent d'un site Internet dédié regroupant les supports et les outils qui vont aider la pharmacie à franchir toutes les étapes. « *Nous avons également mis en place une hotline pour que les titulaires et les référents qualité puissent obtenir rapidement une réponse aux questions qu'ils se posent* », complète Pierre-Édouard Poiré, titulaire de la pharmacie d'Epluches à Saint-Ouen-l'Aumône (95) et responsable ISO au sein de la commission qualité Giphar. Pour évaluer la qualité du conseil et du point de vente, les pharmacies engagées reçoivent régulièrement la visite de clients mystères mandatés par Giphar qui leur attribuent des notes sur un certain nombre de thèmes.

De son côté, le CEIDO a mis en place un dispositif d'accompagnement sur Paris et sur site avec le cabinet Carron Consultants. En plus de ce soutien, Guillaume Dautézac, co-titulaire de la pharmacie Réveillon à Albi, a embauché en stage pendant neuf mois un étudiant qui suivait des études d'ingénieur qualité. Un investissement qu'il ne regrette pas puisque c'est ce dernier qui a rédigé le manuel qualité de l'officine. « *Cet accompagnement a été essentiel car le piège lorsque l'on s'engage dans ce type de démarche, c'est de faire de la surqualité et de produire de véritables usines à gaz qui se révèlent au final inefficaces.* »